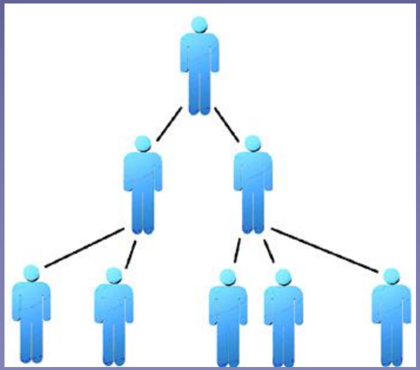
Chương 5: MARKETING ĐỊNH HƯỚNG CUNG VÀ MỘT SỐ MÔ HÌNH QUẢN LÝ TRONG KINH DOANH DLST

1. Mô hình marketing định hướng cung trong DLST
2. Các mô hình quản lý DLST
3. Một số biện pháp cụ thể trong quản lý DLST

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong phát triển DLST

Marketing truyền thống được định nghĩa là phát triển sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu khách hàng, sử dụng các công cụ (4P+): sản phẩm, giá cả, phân phối, quảng cáo… Mục đích chính của marketing truyền thống là thu hút, duy trì và mở rộng hệ thống khách hàng.



Chương 5: MAKETING ĐỊNH HƯỚNG CUNG
VÀ MỘT SỐ MÔ HÌNH QUẢN LÝ TRONG KINH DOANH DLST

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong PT DLST

Tuy nhiên, **DLST cung cấp sản phẩm hoàn toàn khác.** Nó **cung cấp cho khách DL dựa trên sự giới hạn của các nguồn tài nguyên tự nhiên** cũng như năng lực giới hạn của các nhà cung cấp dịch vụ DL. **Chính vì vậy, DLST được nhắc đến như là một SP định hướng cung.**

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong PT DLST

❖ *Các nhân tố cầu của DLST*

➢ Sự quan tâm, yêu thích các nguồn tài nguyên tự nhiên & văn hóa bản địa.

➢ Tham gia các hoạt động có giáo dục, diễn giải môi trường và bảo tồn tài nguyên.

➢ Sự nỗ lực để nâng cao trí lực, thể lực và kinh nghiệm thu được từ DLST.

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong PT DLST

❖ *Các nhân tố cung của DLST*

- Trạng thái, sự đa dạng phong phú của TN và khả năng phục hồi của nguồn TN.
- Các đặc trưng VH và bản sắc của CĐĐP.
- Các loại hình lưu trú, CSVCKT và các chương trình tổ chức đặc thù của hoạt động DLST.

Chương 5: MAKETING ĐỊNH HƯỚNG CUNG VÀ MỘT SỐ MÔ HÌNH QUẢN LÝ TRONG KINH DOANH DLST

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong PT DLST

- Trong marketing DLST, sự thành công không thể đo lường bằng số lượng người đến tham quan mà phải chú ý tới sự thoả mãn của du khách & khả năng họ quay trở lại.

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong PT DLST

- DLST không cần thiết phải chú ý tới những đoàn khách lớn mà chỉ cần những nhóm nhỏ (tối đa 12 người) có ý thức, sẵn sàng chi trả nhiều hơn để được tận hưởng những kinh nghiệm, hoạt động thẩm mỹ đáng giá đồng tiền.

5.1. Mô hình marketing định hướng cung trong PT DLST

Thông thường, có ba cách để du lịch tăng thu KT:

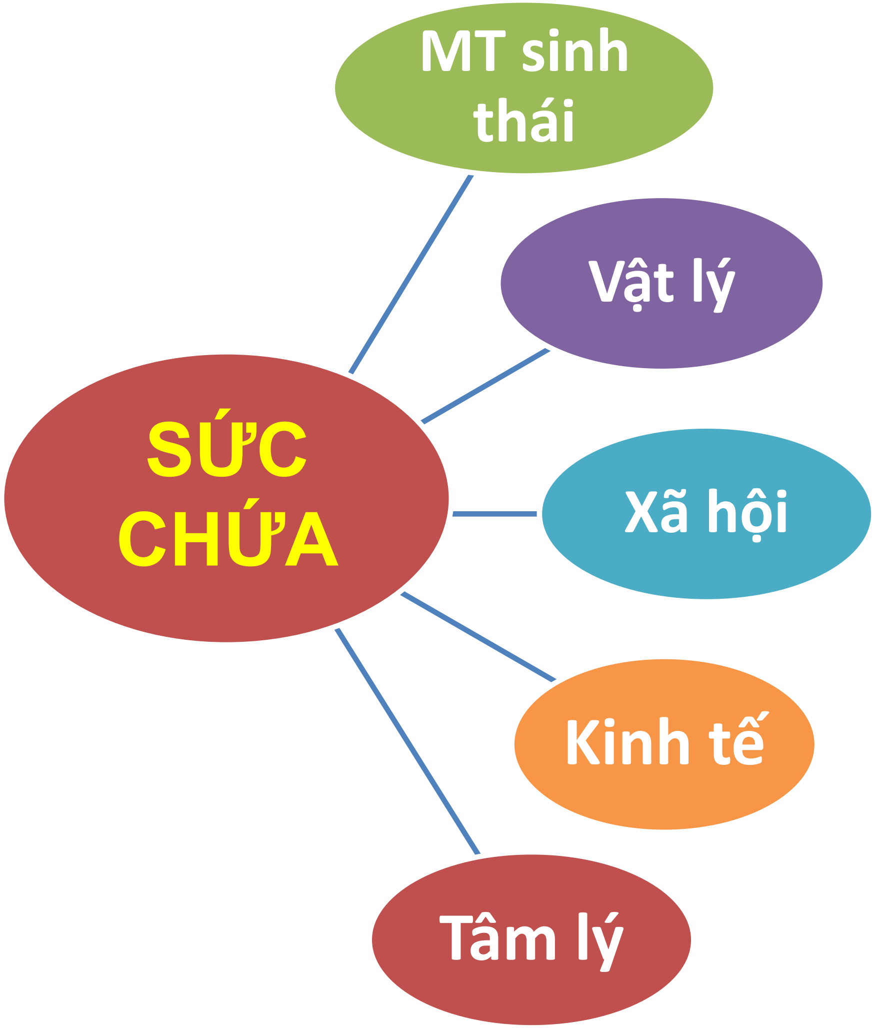
- **Tăng số lượng khách trên tour;**
- **Xây dựng nhiều điểm đến tham quan hơn;**
- **Đặt giá cao hơn đối với sản phẩm du lịch.**

Trong khi các sản phẩm khác (định hướng cầu) có thể áp dụng cả ba lựa chọn thì DLST chỉ lựa chọn giải pháp thứ ba (tuân thủ nguyên tắc sức chứa) nhằm tránh những tác động tiêu cực có thể lên môi trường và cộng đồng địa phương.

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

Sức chứa Du lịch **(Tourism Carrying Capacity), theo UNWTO: là số lượng người tối đa đến thăm một điểm đến du lịch trong cùng một thời điểm mà không gây thiệt hại tới môi trường sống, môi trường kinh tế và môi trường VH - XH; đồng thời không làm giảm sự thoả mãn của du khách tham quan.**

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)



Theo Watson and Kopachesky, 1996

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

- ***Sức chứa MT sinh thái:*** là ***giới hạn lượng khách tại một điểm đến du lịch***, nếu ***vượt quá*** khả năng tiếp nhận của môi trường sinh thái sẽ làm xuất hiện các tác động ***gây tổn hại và làm suy thoái MT*** (do hoạt động của du khách và tiện nghi mà họ sử dụng gây ra).

Khách du lịch tác động tiêu cực tới môi trường tại nơi đến tham quan. ***Ảnh:CNN***

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

- *Sức chứa vật lý:* là ***số lượng tối đa du khách mà điểm DL có thể tiếp nhận*** trong một khoảng thời gian nhất định *(liên quan tới các hoạt động du lịch diễn ra của du khách, gắn với tài nguyên,* ***CSVCKT - CSHT*** *phục vụ du lịch)*.

Cảnh chen chúc, đông đúc ở 1 nhà ga TQ và nhiều du khách phải ngủ vật vờ

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

- Sức chứa xã hội: là ***giới hạn*** mà tại đó lượng khách đến sẽ làm ***xuất hiện những tác động xấu đến đời sống văn hoá của cộng đồng dân cư địa phương*** và phát sinh các vấn đề xã hội tại nơi đến du lịch.

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

- ***Sức chứa tâm lý***: ***là giới hạn lượng khách*** tại một điểm đến du lịch, ***nếu vượt quá khả năng chịu đựng*** của con người về không gian, thời gian và hoạt động (các hành vi tiêu cực của CĐĐP, ùn tắc giao thông, MT bị phá hủy…) ***làm cho khách cảm nhận về điểm du lịch thấp hơn so với kỳ vọng*** của họ.

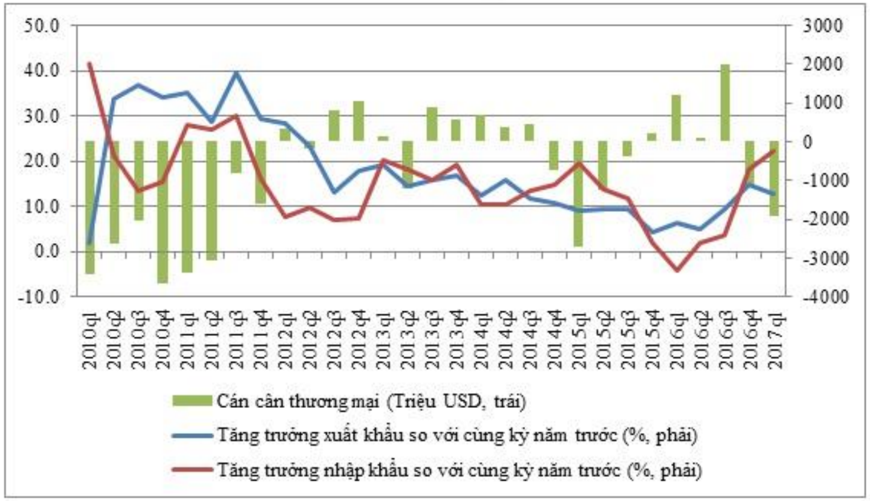
Du khách Trung Quốc chen chúc trong CV nước

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

- ***Sức chứa kinh tế*: *Giới hạn về mức độ thay đổi đến nền kinh tế địa phương*** của một điểm đến du lịch (tức giới hạn mà ***nếu vượt quá thì tác động của du lịch sẽ làm tổn hại đến các hoạt động khác của nền kinh tế địa phương***.

Ví dụ: Cửa hàng lưu niệm lấy vị trí của một cửa hàng bán các mặt hàng thiết yếu cho CĐĐP).

Hình 8: Tốc độ tăng trưởng kim ngạch xuất nhập khẩu hàng hóa và cán cân thương mại



Nguồn: Tổng cục Thống kê

Công thức tính sức chứa theo Boullon (1995):

$$CPI = AR/a$$

Trong đó:

CPI: ***Instantaneous carrying capacity - sức chứa thường xuyên (khách)***

AR: ***size of area – diện tích khu vực (m^2)***

a: ***area – tiêu chuẩn không gian cho mỗi cá nhân (m^2/khách)***

=> Số lượng khách có thể tham quan trong ngày = CPI/ hệ số luân chuyển

Hệ số luân chuyển = Thời gian mở cửa cho khách tham quan/thời gian trung bình của một cuộc tham quan

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

Công thức tính sức chứa theo Ceballos – Lascurain

1) Sức chứa tự nhiên/vật lý (physical carrying capacity - PCC):

$$PCC = A * V/a * Rf$$

Trong đó:

A = ***Diện tích dành cho du lịch (Area for tourist use)***

V/a = ***bình quân khách sử dụng trên diện tích (số khách/m² - Visitors/area).***

Rf = ***mức độ quay vòng (số lượt tham quan /một ngày – Rotation factor) = tổng thời gian mở cửa/thời gian trung bình 1 cuộc tham quan***

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

Ví dụ: Tính sức chứa tự nhiên của một Khu du lịch sinh thái XYZ biết rằng:

- Diện tích khu du lịch là: 2000 m^2
- Tiêu chuẩn không gian cho mỗi cá nhân: 2m^2/khách
- Giờ cho phép tham quan: 10 giờ/ngày
- Thời gian trung bình cho một lần tham quan: 3 giờ

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

Theo bài ra ta có:

- **A** (***Diện tích dành cho du lịch - Area for tourist use)*** **=** 2000 m^2
- **V/a** (***Bình quân khách sử dụng trên diện tích - số khách/m^2 - Visitors/area) = ½ khách/m^2***
- **Rf** = ***mức độ quay vòng (số lượt tham quan /một ngày – Rotation factor) = tổng thời gian mở cửa/thời gian trung bình 1 cuộc tham quan:*** **Số giờ tham quan 10 giờ/ngày, mỗi lần 3 giờ nên số lần tham quan Rf (hệ số vòng quay) là: 10/3 = 3,33 lần/ngày**

=> PCC (Sức chứa tự nhiên của khu DL XYZ) = A* V/a * Rf

= 2000 X ½ x 3,33 = 3.330 khách/ngày

2) Sức chứa thực tế (Real carrying capacity -RCC):

RCC = PCC – Cf1 – Cf2 -…-Cfn

Trong đó:

Cf* = *Các biến số điều chỉnh, nếu biểu thị bằng % sẽ là:

Cf = [M1 / Mt] * 100

Trong đó:

- ***Cf*** = nhân tố điều chỉnh.
- ***M1*** = mức độ hạn chế của biến số
- ***Mt*** = tổng khả năng của biến số.

=> RCC = PCC* (100- Cf1)% * (100 – Cf2)% *…(100 – Cfn)%

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

Tính sức chứa thực tế của Khu du lịch XYZ biết sức chứa tự nhiên = 3.330, số ngày mưa ẩm ướt ở Khu DL khoảng 200 ngày, hạn chế khách tham quan những ngày này.

- **M1 (**mức độ hạn chế của biến số) **= 200 ngày x 10 giờ/ngày = 2.000 giờ hạn chế tham quan/năm**
- **Mt (**tổng khả năng của biến số) **= 365 ngày x 10 giờ/ngày = 3.650 giờ tham quan/năm**

Biến số điều chỉnh thời tiết mưa:

⇒ Cfn = 2000/3650 x 100 = 54,8%

=> RCC (Sức chứa thực tế của khu DL XYZ) = 3.330 x (100 – 54,8)% = 1.506 khách/ngày

5.2. MÔ HÌNH QUẢN TRỊ SỨC CHỨA CỦA ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
(Carrying Capacity Management Model)

3) Sức chứa cho phép/hiệu quả (Effective carrying capacity - ECC):

ECC = [sức chứa CSHT * MC] / RCC

Trong đó:

- ECC = ***sức chứa cho phép (hiệu quả)***
- MC = ***sức chứa về mặt quản lí dựa trên đội ngũ nhân viên và ngân sách cho phép*** (**MC = khả năng của ngân quỹ và nhân viên hiện nay/ khả năng ngân quỹ và nhân viên được yêu cầu**)
- RCC = ***sức chứa thực tế***

ECC = RCC x X/100

Tính sức chứa hiệu quả của Khu du lịch XYZ biết sức chứa thực tế = 1.506 và mức độ đảm bảo về CSVCKT và nhân lực quản lý (dựa trên đội ngũ nhân viên và ngân sách) cho phép là 50% .

Áp dụng công thức:

ECC = RCC x X/100

Sức chứa hiệu quả khu du lịch XYZ:

ECC = RCC x X/100

= 1.506 x 50% = 753 khách/ngày

5.3. Các mô hình quản lý DLST

5.3.1. Quản lý tác động của du khách (Visitor impact management)

Quản lý tác động của du khách

- Chỉ ra những thay đổi trong MT do du khách, lên chiến lược để quản lý trong phạm vi được chấp nhận
- Quy hoạch, quản lý, thiết kế đồng bộ các khu sinh thái
- Phải dựa trên các nghiên cứu khoa học và tình huống cụ thể
- Xây dựng mục tiêu quản lý, bảo vệ các nguồn lực và loại hình du lịch phù hợp
- Chỉ ra tác động của du khách, so sánh cụ thể các điều kiện có thể chấp nhận được
- Áp dụng các kỹ thuật đa dạng nhằm quản lý được các tác động của du khách.

5.3. Các mô hình quản lý DLST

5.3.2. Mô hình quản lý những thay đổi được chấp nhận

Các bước thực hiện mô hình:

- Xác định **vấn đề nổi cộm;**

- **Xác định và mô tả, phân hạng** các khu vực tham quan;

- Lựa chọn các yếu tố thể hiện các nguồn lực thiên nhiên&xã hội;

- Đánh giá số lượng TNTN, các điều kiện văn hoá xã hội và nguồn lực mình có nhằm phục vụ DLST;

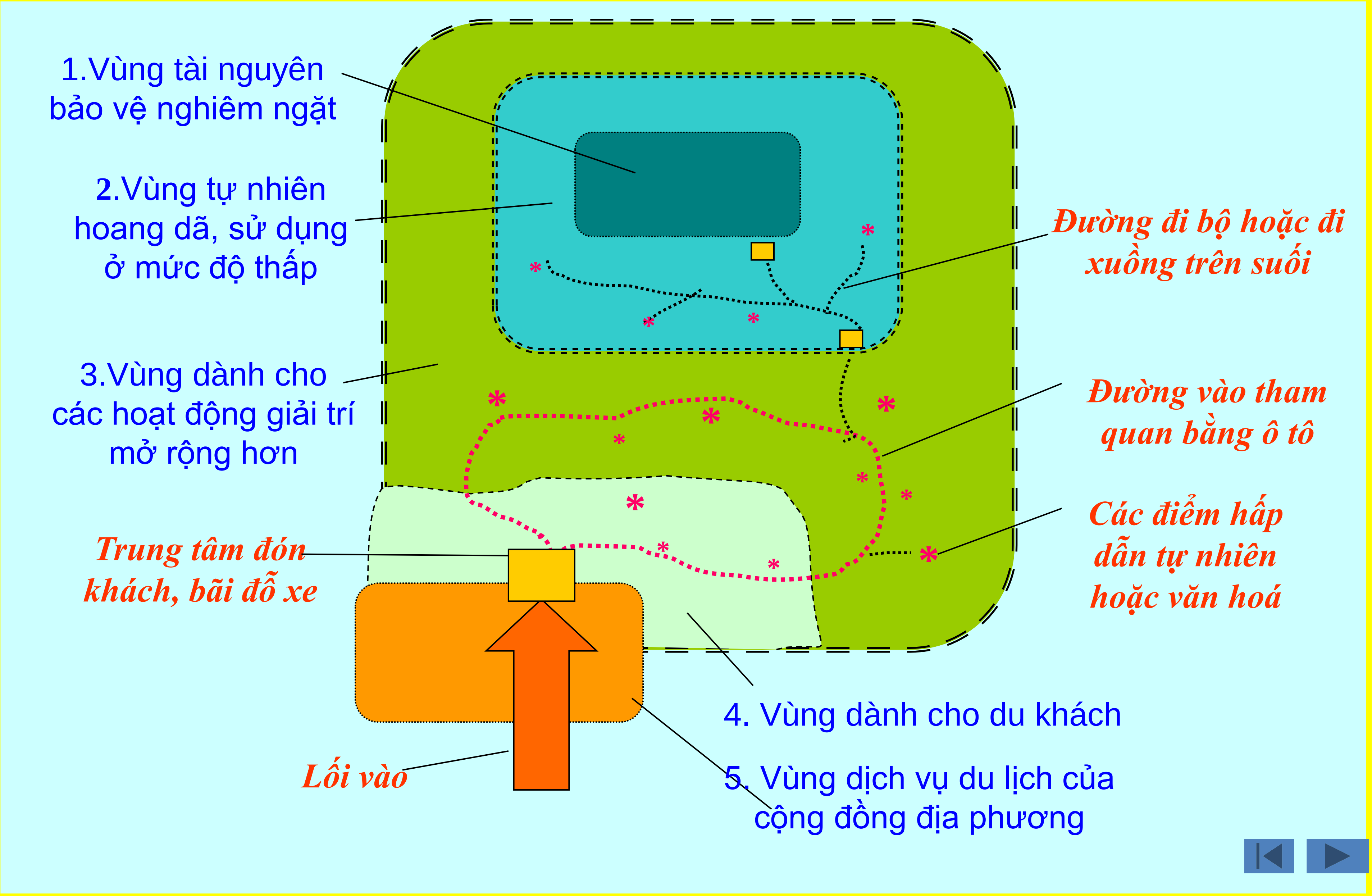
- Đặt ra tiêu chuẩn đánh giá;

- Xây dựng chương trình quản lý phù hợp với từng khu vực;

- Đánh giá và lựa chọn;

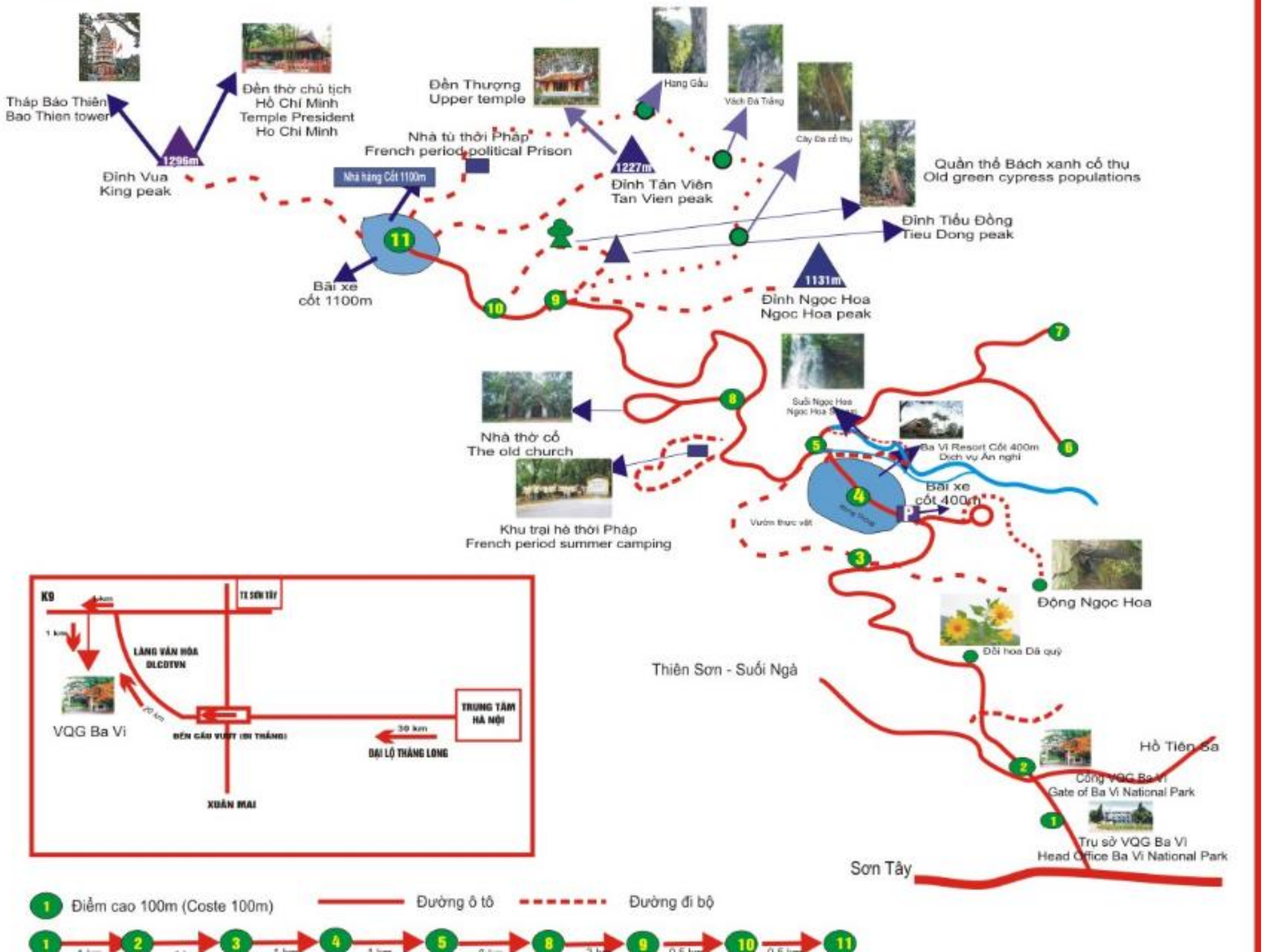
- Thực hiện và kiểm soát trong phạm vi chấp nhận được.

Sơ đồ: Phân vùng sử dụng du lịch trong VQG



SƠ ĐỒ DU LỊCH VƯỜN QUỐC GIA BA VÌ

BA VI NATIONAL PARK TOURIST MAP



VƯỜN QUỐC GIA BA VÌ
SƠ ĐỒ TUYẾN THAM QUAN RỪNG HOA DÃ QUỲ

SƠ ĐỒ THAM QUAN V.Q.G CÚC PHƯƠNG
VISITING ROUTES OF CUC PHUONG NATIONAL PARK
HOÀ BÌNH
NINH BÌNH
THANH HOÁ
LẠC SƠN
Đường Hồ Chí Minh
Ho Chi Minh Highway
Yên nghiệp
Ân Nghĩa
Lạc Thịnh
YÊN THUỶ
Tân Mỹ
Yên Lạc
Phú Lai
Thạch Lâm
Yên Trị
Ngọc Lương
NHO QUAN
Yên Quang
Thành Mỹ
Thành Yên
THẠCH THÀNH
Văn Phương
RIA
Cúc Phương
Kỳ Phú
CHÚ DẪN - LEGEND
Diện tích/Land area 22.200 ha
Chu vi/Circumference 120 km
Ranh giới Vườn/Boundary of NP
Đường ô tô/Main road
Đường đi bộ/Trail
Sông hồ/River
Ranh giới Tỉnh/Provincial line

5.3. Các mô hình quản lý DLST

5.3.3. Mô hình quản lý tối ưu hoá trong du lịch

Là mô hình dựa trên mô hình LAC nhưng **nhấn mạnh bằng hoạt động quản lý, kiểm soát và quản lý du lịch theo cách đảm bảo PTBV** tối ưu hơn là tối đa hoá khả năng sức chứa.

=> **Tìm ra các mối quan hệ nhân quả** trong công tác bảo **vệ môi trường;**

=> Yêu cầu ngành du lịch và các ngành liên quan **phải có hành động đáp lại trước những hoạt động du lịch sai nguyên tắc.**

Chính phủ Nepal cho biết những người leo núi ở Nepal đã thu gom khoảng 11 tấn rác trong nhiều thập kỷ từ núi Everest. Họ đã thu mỗi đội leo núi khoản tiền $4.000 trước khi leo. Khoản tiền này sẽ được hoàn lại nếu họ mang được xuống 8kg rác thải

Xu hướng "sống xanh" lan tới đỉnh núi cao nhất thế giới

Nepal sẽ cấm các loại đồ nhựa dùng một lần tại khu vực núi Everest.

Những người nhặt rác trên đỉnh Fansipan

Xử phạt 3 triệu đồng người rải vàng mã xuống sông Hương ây phản cảm, ô nhiễm môi trường.

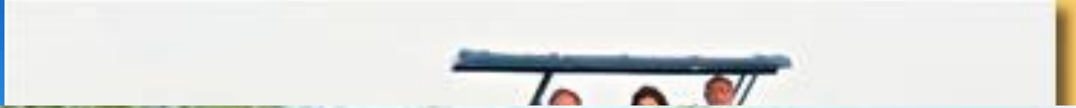
5.4. Một số biện pháp cụ thể trong quản lý DLST

5.4.1. Đặt mức giới hạn

Các nhà QL phải đặt ra mức giới hạn để **kiểm soát số lượng khách DL** và mức độ được thâm nhập hoạt động của các đơn vị kinh doanh dịch trong các khu vực BTTN.

Vũ khí của họ chính là các **quy định, các điều lệ** và những **chế tài nghiêm khắc**, xử phạt khi cần thiết.

Mỗi thuyền không quá 10 người.

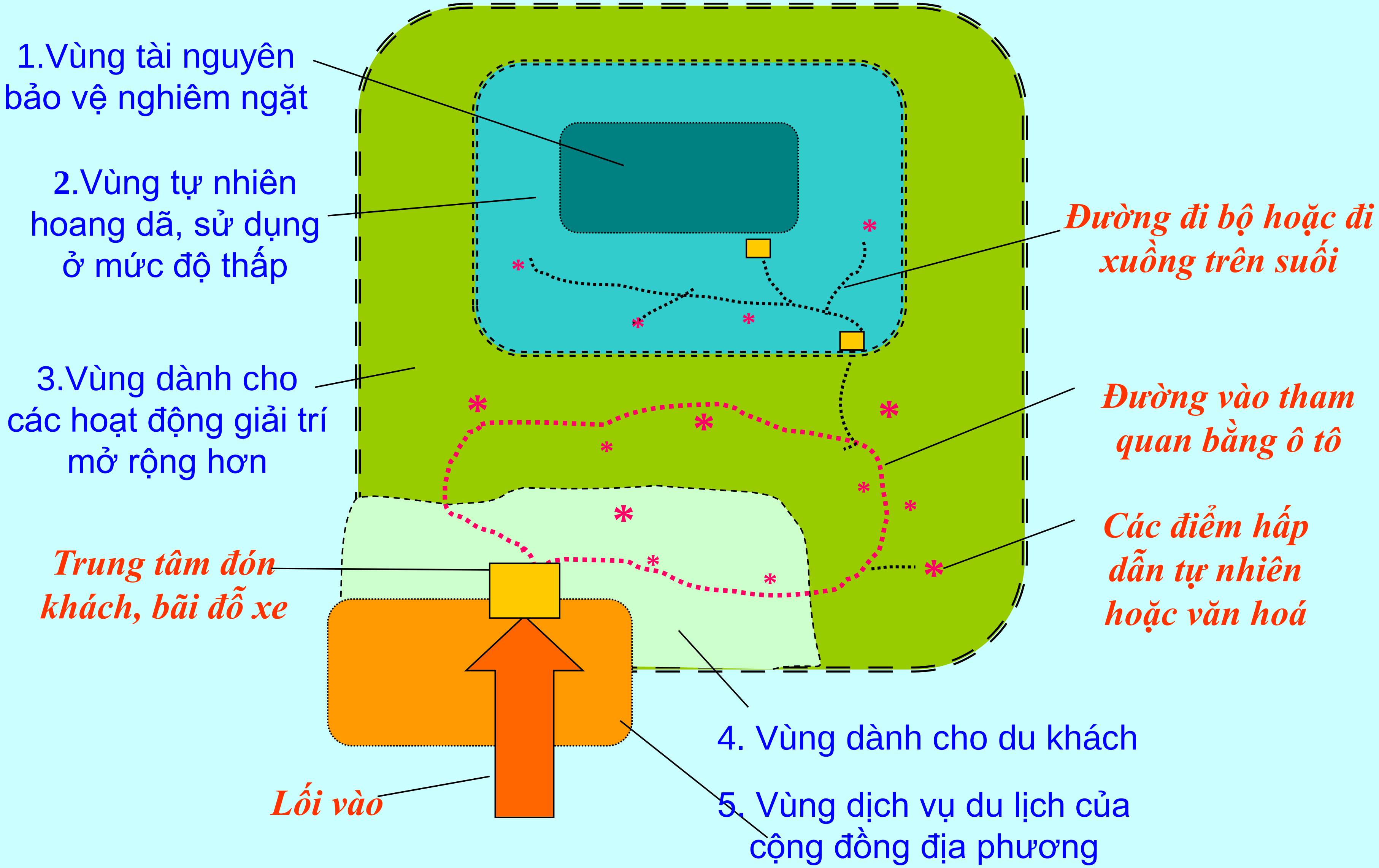


5.4. Một số biện pháp cụ thể trong quản lý DLST

5.4.2. Khoanh vùng

- **Tổ chức không gian** du lịch hoà hợp với bảo tồn
  - Khoanh vùng sử dụng
  - Quản lý du lịch trên cơ sở sức chứa du lịch
- **Khai thác hợp lý** các tuyến, điểm tham quan trong các vùng sử dụng DL
- **Khuyến khích sự tham gia** của cộng đồng vào hoạt động du lịch.

Sơ đồ: Phân vùng sử dụng du lịch trong VQG



5.4. Một số biện pháp cụ thể trong quản lý DLST

5.4.3. Thiết kế hệ thống đường dẫn theo tuyến tham quan

- Kiểu quản lý gián tiếp nhằm mục đích **ngăn ngừa những hành vi thái quá,** xâm phạm các khu vực tự nhiên tại nơi có tài nguyên DLST.

- **Các đường dẫn được thiết kế thuận lợi** cho việc quan sát của du khách cũng như đảm bảo mỹ quan&có tính khoa học.

- Cùng với thiết kế đường dẫn theo tuyến tham quan, **công tác hướng dẫn thuyết minh rất được chú trọng** vì công tác này đặc biệt ảnh hưởng tới tâm lý du khách

NÚI CHÚA
TRUNG TÂM DU LỊCH SINH THÁI
VÀ GIÁO DỤC MÔI TRƯỜNG
VƯỜN QUỐC GIA NÚI CHÚA

PUERTO PRINCESA SUBTERRANEAN RIVER NATIONAL PARK
DESCRIPTION
PARK RATES
GENERAL ENTRANCE
CAVE ENTRANCE
ADULTS
STUDENTS
FILIPINO SENIOR CITIZEN
COMMERCIAL VIDEO FEE
LEGEND

PUERTO PRINCESA SUBTERRANEAN RIVER NATIONAL PARK
Underground River
A NATURAL WORLD HERITAGE SITE
PUERTO PRINCESA CITY, PALAWAN, PHILIPPINES

Puerto Princesa
Subterranean River National Park
Information Map
Underground River
Legend:
Park Boundary

5.4. Một số biện pháp cụ thể trong quản lý DLST

5.4.4. Sử dụng phí, phạt và giấy phép

Đây là hình thức **được sử dụng tương đối phổ biến và được chính quyền địa phương ưa thích** vì tính hiệu quả nhiều mặt của nó:

- Đánh vào kinh tế của khách du lịch

- Mang lại lợi ích cho chính quyền, ban quản lý các điểm/khu du lịch, cộng đồng địa phương…

Phạt 20 triệu đồng vì mua bán động vật hoang dã trái phép tại Cẩm Thủy, Thanh Hóa

Phạt 10 năm tù vì vận chuyển trái phép động vật hoang dã tại Điện Biên (vận chuyển trái phép 27 cá thể rùa đầu to, tổng khối lượng 10,5 kg và 4 chân/tay gấu ngựa, tổng khối lượng 13 kg).

<u>Hình phạt cho các hành vi vi phạm về động vật hoang dã</u> lên đến 15 năm tù hoặc 2 tỷ đồng đối với cá nhân, phạt tiền đến 15 tỷ đồng, đình chỉ hoạt động từ 6 tháng đến 3 năm hoặc đình chỉ hoạt động vĩnh viễn đối với pháp nhân (BLHS 2015)

5.4. Một số biện pháp cụ thể trong quản lý DLST

5.4.5. Các hoạt động mang tính giáo dục

- Các hoạt động giáo dục cũng **cần được thực hiện tại tất cả các khu DLST** (VQG và các KBTTN), các công ty du lịch, các hãng lữ hành và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch.

- **Kỹ thuật hiệu quả** cung cấp các hoạt động giáo dục như: ***dùng slide chiếu phim, giảng giải, tổ chức thảo luận để du khách có dịp làm quen trước với thiên nhiên, lịch sử và văn hoá ở địa phương và để tự khám phá dần.***

Giáo dục và phát triển DLST bền vững tại Mỹ La Tinh

Tuyên truyền sử dụng xe đạp làm phương thức vận chuyển

Tìm NGOs hỗ trợ CĐĐP

Cả nhóm đi thuyền trong chuyến thăm cộng đồng bản địa Embera Quera ở Panama.

MỘT SẢN PHẨM DLST

Trao đổi ý kiến giữa các bên liên quan

Hướng dẫn, giải thích cho các thành viên tham gia

Các nhóm hoạt động DLST tại Nhật Bản

Đu dây trong rừng - một chương trình "du lịch xanh",Thái Lan